

## אמנת שירות

החברה למשק וכלכלה של השלטון המקומי סוכנות לביטוח (1992) בע"מ (להלן: "הסוכנות") גאה להיות אחת מסוכנויות הביטוח המובילות בישראל, תוך שהיא שמה את לקוחותיה במרכז עשייתה מתוך הבנה כי רק מתן שירות המבוסס על מקצועיות, מסירות, כבוד הדדי, אחריות, זמינות ויחס אישי, הוא אשר יוצר נאמנות וקשר ארוך טווח עם הלקוחות.

אמנת שירות זו מבוססת על חוזר שירות ללקוחות סוכנים ויועצים שפורסם על ידי הממונה על שוק ההון ביטוח וחסכון ביום 17.12.2012.

מטרתה של אמנת שירות זו היא לתאם ציפיות מול הלקוחות בכל הקשור לערכים עליהם מבוסס השירות ועל האופן בו ניתן, לצורך הבטחת מתן שירות איכותי ויעיל, ועל בסיס העקרונות כדלקמן:

- התייחסות ללקוחות בהגינות ובכבוד וכיבוד פרטיותם.
- עדכון שוטף של הלקוחות לגבי אופן קבלת השירות, לרבות דרכי ההתקשרות, ימי העבודה ושעות קבלת קהל במשרדי הסוכנות (ימים א' – ה' בשעות 16:00 – 8:30).
- מתן מענה מתאים לצרכי הלקוח, תוך שבעה ימי עסקים ממועד קבלת פניית הלקוח המבקש לתאם פגישה או לשוחח.
- קיום תקשורת יעילה וזמינה עם הלקוחות, תוך מתן מענה ראשוני לכל פנייה ומסירת תשובות ברורות ומנומקות ככל הניתן וכל זאת תוך שני ימי עסקים מקבלת פניית הלקוח.
- מתן מענה ענייני תוך זמן סביר לבקשת לקוח לקבל ולהעביר אישור או מסמך וכן להעביר בקשה לגוף המוסדי לביצוע פעולה הקשורה למוצר, והכול מבלי לגרוע מהוראות אחרות לעניין זה.
- מסירת כל מסמך הקשור ללקוח ונמצא ברשות הסוכנות על פי דין, לרבות לקוח לשעבר וכל זאת תוך שבעה ימי עסקים מקבלת פניית הלקוח.

- מסירת מידע ללקוח שפנה בעניין תביעה אודות זכויות הלקוח, תוך הבאה לידיעתו את דרכי הפעולה העומדות בפניו בהליך יישוב התביעה. החברה למשק וכלכלה של השלטון המקומי סוכנות לביטוח (1992) בע"מ, בעלי הרישיון המועסקים בה וכלל עובדיה, מחויבים למלא אחר אמנת שירות זו תוך המשך מיקום הלקוחות במרכז העשייה.

---

החברה למשק וכלכלה של השלטון המקומי.

---

מספר רישיון.

סוכנות לביטוח (1992) בע"מ.

